

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan lain sebagainya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat di semua golongan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan. Banyaknya pasien atau pengguna jasa layanan rumah sakit, maka penting bagi rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Agung Nugroho, ketua Nasional Relawan Kesehatan Indonesia (Rekan Indonesia) mengeluhkan pelayanan kesehatan di rumah sakit di DKI Jakarta. Agung menyampaikan bahwa dalam 3 bulan terakhir ini saja pelayanan kesehatan rumah sakit di DKI Jakarta telah memakan korban sebanyak 3 orang warga DKI Jakarta yang harus melayang nyawanya karena kurang optimalnya pelayanan kesehatan dalam melayani warga yang menderita sakit parah. Pernyataan diberikan terkait peristiwa meninggalnya bayi berusia 4 bulan di Rumah Sakit Mitra Keluarga, Kalideres, DKI Jakarta (Indopos.co.id, 2017).

Menteri Kesehatan, Nila F Moeloek (dalam Amanda, 2017) terus mendorong agar rumah sakit dan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang belum terakreditasi agar segera mengajukan akreditasi. Setelah diakreditasi maka rumah sakit atau puskesmas akan diberikan sertifikasi untuk memastikan bahwa rumah

sakit tersebut memuaskan, aman, rasionil, efisien, dan manusiawi. Indikator penilaiannya yaitu berkaitan dengan indeks kepuasan pelanggan dan masyarakat. Indeks kepuasan pelanggan dan masyarakat sangat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh RS, terutama oleh perawat yang berhubungan langsung dengan pasien.

Phaneuf (dalam Ibrahim, 2013) menjelaskan bahwa selain menjalankan instruksi yang diberikan oleh dokter, perawat juga memiliki beberapa tugas yang umum dilakukan seperti mengobservasi gejala dan respon pasien berkaitan dengan penyakit yang diderita pasien dan gejalanya, menyusun dan memperbaiki rencana perawatan yang berdasarkan kondisi dan kemampuan pasien, mencatat dan melaporkan keadaan pasien, melaksanakan prosedur dan teknik keperawatan, melakukan pengarah dan penyuluhan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pasien. Selain itu, perawat juga memperhatikan kondisi emosional pasien dan non-fisik pasien, dan lain sebagainya.

Akira dan Jatmika (2015) menjelaskan bahwa perawat memiliki tugas yang padat dan beresiko tinggi, sehingga perawat diharapkan tidak hanya menjalankan tugas berdasarkan SOP (*Standard Operational Procedure*) saja, namun juga melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut dianjurkan agar perawat dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan optimal.

Filsafati dan Ratnaningsih (2016) menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku yang dilakukan karyawan berdasarkan kesadaran diri sendiri dan secara sukarela diluar deskripsi formal pekerjaan tanpa berkaitan langsung dengan sistem

penghargaan atau hadiah, dimana perilaku ini dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas perusahaan.

Jex dan Britt (dalam Purwito, Nurtjahjanti, & Ariati, 2012) menjelaskan bahwa tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai jika dilandasi oleh OCB yang dimiliki karyawan. Kemunculan OCB disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu seberapa sering karyawan merasakan afek positif atau istilah psikologisnya yaitu tingkat *Subjective Well-Being* (SWB). Kemauan untuk membantu orang lain dan melakukan hal positif lainnya didorong oleh afek positif yang dirasakan oleh masing-masing individu.

Purwito, Nurtjahjanti, dan Ariati (2012) menjelaskan bahwa individu yang lebih sering merasakan afek positif dibanding afek negatif dalam dirinya disebut juga dengan individu yang memiliki *Subjective Well-Being* (SWB) yang tinggi. SWB merupakan situasi ketika individu secara subjektif percaya bahwa kehidupan yang sedang dijalannya merupakan kehidupan yang ia inginkan, menyenangkan dan baik.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akira dan Devi Jatmika dengan judul “*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak “X” di Bandung” pada tahun 2015, didapatkan hasil bahwa tingkat OCB pada perawat RSIA “LM” Bandung cenderung rendah. Aspek OCB yang tergolong rendah pada perawat RSIA “LM” Bandung, yaitu aspek *altruism*, *conscientiousness* dan *civic virtue*, sedangkan aspek *sportsmanship* dan *courtesy* tergolong tinggi.

Berdasarkan fenomena diatas, menunjukkan bahwa tingkat OCB pada perawat di RS masih tergolong rendah. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat SWB perawat yang juga tergolong rendah. Persoalan tersebut merupakan hal penting bagi perawat untuk dapat meningkatkan SWB agar tingkat OCB juga meningkat, sehingga dapat meningkatkan pelayanan pada pasien. Hal ini menjadi dasar peneliti untuk meneliti “Hubungan *Subjective Well-Being* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat Rumah Sakit di Surakarta”. Berdasarkan judul tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan *Subjective Well-Being* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat Rumah Sakit di Surakarta?”

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk :

1. Mengetahui hubungan antara *Subjective Well-Being* (SWB) dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada perawat Rumah Sakit di Surakarta.
2. Mengetahui tingkat *Subjective Well-Being* (SWB) pada perawat di RS PKU Muhammadiyah Surakarta
3. Mengetahui tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada perawat di RS PKU Muhammadiyah Surakarta
4. Mengatahui sumbangan efektif variabel *Subjective Well-Being* (SWB) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

### **C. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang dapat diambil, antara lain :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya meningkatkan *Subjective Well-Being* (SWB) pada perawat, sehingga dapat membawa dampak positif pada perilaku perawat yang tercermin dalam *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan mengenai cara menumbuhkan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada perawat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.